

Kesedaran dan Penggunaan Perkhidmatan Awam dalam Talian di Kalangan Berbagai Golongan Rakyat

Awareness and Usage of Online Public Services among Various Groups of Citizen

Hasmiah Kasimin (miah@ukm.my)

Siti Hajar Mohd Idris

Fakulti Ekonomi dan Perniagaan

Universiti Kebangsaan Malaysia

Noraidah Sahari @ Ashaari

Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat

Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Kesedaran dan penggunaan perkhidmatan awam dalam talian dikalangan rakyat merupakan diantara petunjuk yang penting kepada kejayaan pelaksanaan sistem perkhidmatan eKerajaan. Kajian lepas menunjukkan tahap kesedaran dan penggunaan perkhidmatan eKerajaan dikalangan rakyat masih rendah. Kajian-kajian tersebut didapati memberi fokus kepada golongan rakyat yang sejagat sedangkan rakyat terdiri daripada berbagai golongan yang berbeza. Setiap golongan ini mempunyai kehendak, keperluan dan keupayaan untuk menjadi pengguna perkhidmatan awam dalam talian yang berbeza. Berikutan daripada itu kertas ini cuba menganalisis tahap kesedaran dan penggunaan perkhidmatan awam dalam talian yang ditawarkan oleh sektor awam peringkat negeri dan persekutuan mengikut pandangan berbagai golongan. Analisis dibuat menggunakan 993 daripada 1000 soalselidik yang diberikan kepada responden dipilih menggunakan persampelan mudah yang diambil dari sembilan daerah di negeri Selangor mengikut kawasan bandar dan luar bandar. Hasil kajian didapati sangat berguna sebagai pengetahuan asas kearah menjadikan perkhidmatan eKerajaan yang berpusatkan rakyat.

Kata Kunci: sistem perkhidmatan eKerajaan, perkhidmatan awam dalam talian, tahap kesedaran eKerajaan, tahap penggunaan eKerajaan.

PENGENALAN

Selepas lebih sepuluh tahun program eKerajaan dilancarkan, kejayaan Malaysia dalam melaksanakan eKerajaan telah banyak dibincangkan dalam kajian lepas (Mohamed Farouk & Kalid, 2005; Ahmad & Othman, 2006). Namun demikian, untuk berjaya dan kecekapannya dimanfaatkan, rakyat dan bisnes perlu menggunakan eKerajaan secara berterusan. Ini bermakna kesedaran dan penggunaan perkhidmatan awam dalam talian dikalangan rakyat merupakan diantara petunjuk yang penting kepada kejayaan pelaksanaan sistem perkhidmatan eKerajaan. Kajian lepas menunjukkan tahap kesedaran dan penggunaan perkhidmatan eKerajaan dikalangan rakyat masih rendah (Mohamed Farouk & Kalid, 2005; Dorasamy & Kaliannan, 2008; Kaliannan & Awang, 2010). Kajian-kajian tersebut didapati memberi fokus kepada golongan rakyat yang sejagat sedangkan rakyat terdiri daripada berbagai golongan yang berbeza. Kertas ini akan membuat analisis mengikut tiga golongan iaitu pengguna internet dan bukan pengguna internet, mereka yang berada dalam bandar dan luar bandar dan mereka yang menjadi pengguna eKerajaan dan bukan pengguna eKerajaan. Setiap golongan ini diandaikan mempunyai kehendak, keperluan dan keupayaan yang berbeza untuk menjadi pengguna eKerajaan yang berterusan. Kajian ini akan melihat tahap kesedaran dan penggunaan eKerajaan mengikut setiap golongan tersebut. Pengetahuan mengenainya perlu diambilkira untuk menentukan program Kerajaan untuk meningkatkan bilangan penggunaan dan juga untuk meningkatkan lagi kualiti sistem-sistem eKerajaan yang ditawarkan. Perbincangan dalam kertas ini akan dibahagikan kepada lima bahagian. Bahagian 2 akan membincangkan kajian literature dan konsep yang digunakan. Bahagian 3 menjelaskan kaedah kajian. Seksyen 4 membincangkan hasil kajian dan cadangan. Bahagian 5 memberi kesimpulan dan kajian masa depan.

KAJIAN LITERATUR DAN KERANGKA KONSEP

Perkhidmatan ekerajaan merujuk kepada perkhidmatan awam depan pejabat (front-office) berkaitan pentadbiran awam yang disampaikan melalui dalam talian. Tujuan utama eKerajaan ialah untuk memberi kemudahan kepada semua golongan rakyat untuk menghubungi dan mendapat perkhidmatan awam melalui kemudahan elektronik sistem dalam talian.

Kemudahan capaian internet merupakan pra-syarat kepada penggunaan perkhidmatan eKerajaan (Choudrie & Dwivedi, 2005; OII, 2006). Berikutan dari itu rakyat boleh digolongkan kepada mereka yang mempunyai capaian internet dan mereka yang tiada kemudahan capaian internet. Namun demikian mereka yang mempunyai kemudahan capaian internet tidak semua menjadi pengguna eKerajaan. Mereka boleh dikategorikan kepada pengguna eKerajaan dan bukan pengguna eKerajaan. Kajian Dorasamy & Kaliannan (2008) menunjukkan di kawasan Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ), walaupun 89.8 peratus responden mempunyai capaian internet tetapi hanya 6.1 peratus sahaja yang pernah menggunakan perkhidmatan eKerajaan yang ditawarkan oleh MPSJ selepas 7 tahun. Kajian Mohamed Farouk & Kalid (2005) pula menunjukkan 83.8 peratus dari respondennya pengguna internet yang kerap, namun kajiannya menunjukkan 64.6 peratus sedar akan kewujudan eKerajaan tetapi hanya 10.6 peratus menjadi pengguna eKerajaan.

Kajian Akhter et al (2006) menunjukkan secara umum tiada perbezaan dari segi keinginan untuk menggunakan eKerajaan dikalangan mereka yang berada dilokasi bandar dan luar bandar. Tetapi keinginan untuk menggunakan eKerajaan adalah berbeza dikalangan pengguna ICT yang berada dilokasi bandar dan luar bandar. Capaian kepada internet merupakan pra-syarat untuk menggunakan eKerajaan. Di Malaysia penggunaan internet di rumah sangat berbeza antara kawasan bandar dan luar bandar (Jadual 1).

Di samping itu mengikut laporan European Commission (2009), antara tahun 2005 – 2008 penggunaan eKerajaan oleh rakyat telah meningkat pada kadar purata 6.8 peratus. Namun demikian selepas tahun 2008, kadar penggunaan turun naik dan peratus pertumbuhan telah turun 2.0 peratus. Ini bermakna usaha yang berterusan perlu dilakukan untuk memastikan pengguna eKerajaan akan berterusan menggunakan perkhidmatan eKerajaan (OII, 2006). Kajian Kumar dan Best (2006) terhadap kelestarian perkhidmatan eKerajaan di Tamil Nadu India menunjukkan bahawa sistem eKerajaan yang pada mulanya berjaya tetapi telah gagal selepas berlaku berbagai perubahan dari segi kepimpinan, komitmen, latihan kakitangan, pengawasan dan penilaian yang berterusan dan penginstitutional inisiatif eKerajaan.

KAEDAH KAJIAN

Kajian ini menggunakan data dari sumber sekunder dan primer. Data sekunder terdiri dari kajian lepas dan laporan dan dokumen agensi kerajaan yang berkenaan. Data primer dikumpulkan melalui satu tinjauan terhadap 993 orang responden daripada 1000 responden dari semua daerah di negeri Selangor. Kadar respon adalah 99.3 peratus. Responden merupakan rakyat Malaysia dari berbagai daerah di Selangor. Soalselidik diberikan kepada responden secara bertujuan mengikut daerah-daerah dalam negeri Selangor, kawasan bandar dan luar bandar, pengguna dan bukan pengguna perkhidmatan awam dalam talian, mereka yang menggunakan dan yang tidak menggunakan internet. Maklumat didapatkan dari responden samada secara temuduga dan juga dijawab sendiri oleh responden. Data tinjauan dianalisis menggunakan pakej statistik SPSS.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Jumlah Responden kajian (993 orang) didapati terdiri daripada mereka yang menggunakan internet (968 orang) dan bukan pengguna internet (25 orang), responden bandar (620 orang) dan luar bandar (373 orang) dan responden pengguna eKerajaan (893 orang) dan bukan pengguna eKerajaan (910 orang).

Tahap Kesedaran eKerajaan

Kesedaran akan kewujudan eKerajaan merujuk kepada samada mereka yang pernah dengar, mengetahui atau pernah menggunakan eKerajaan. Kajian kami menunjukkan (Jadual 2) bahawa secara amnya tahap kesedaran eKerajaan adalah tinggi (93.1 peratus) terutama dikalangan pengguna internet (93.4 peratus), pengguna eKerajaan (95.3 peratus) dan mereka yang tinggal dikawasan bandar (92.9

peratus) dan luar bandar (93.3 peratus). Tetapi secara berbanding tahap kesedaran dikalangan mereka yang bukan pengguna internet (56 peratus) dan bukan pengguna eKerajaan (74 peratus) adalah masih rendah.

Tahap Penggunaan eKerajaan Dikalangan Rakyat di Selangor

Tahap penggunaan dikira mengikut peratus bilangan mereka yang pernah menggunakan sekurang-kurang satu daripada aplikasi eKerajaan. Tahap penggunaan eKerajaan dikalangan rakyat di Selangor (Jadual 3) secara amnya adalah tinggi (89.9 peratus). Kajian ini mendapati penggunaan eKerajaan dikalangan pengguna internet juga tinggi (90.9 peratus) tetapi hanya 52.0 peratus dikalangan bukan pengguna internet yang ada menggunakan menggunakan eKerajaan. Secara amnya penggunaan eKerajaan dikalangan responden bandar (90.48 peratus) dan luar bandar (89.00 peratus) adalah tinggi.

Tahap penggunaan secara umum kelihatan tidak berbeza antara bandar dan luar bandar ini adalah disebabkan kemudahan infrastruktur ICT diluar bandar di Selangor agak tinggi. Kadar penembusan jalur lebar per 100 isi rumah (tahun 2010) di Selangor ialah 55.8 peratus iaitu kedua tertinggi selepas Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (105.0 peratus). Selangor (47.3 peratus) telah mencapai peratusan isirumah yang mempunyai kemudahan komputer peribadi mengikut negeri tertinggi di Malaysia (SKMM 2010).

Namun demikian kajian kami juga mendapati bagi golongan responden yang mempunyai capaian internet dan golongan pengguna eKerajaan, peratus penggunaan antara responden bandar dan luar bandar adalah berbeza (Jadual 4). Ini disebabkan ciri-ciri keupayaan ICT responden yang dari bandar dan luar bandar adalah berbeza.

Kajian mendapati secara keseluruhan 91.3 peratus responden berminat untuk menggunakan eKerajaan di masa akan datang. Sebahagian besar daripada responden yang merupakan pengguna internet (91.8 peratus), berada dalam kawasan bandar (92.4 peratus) dan luar bandar (89.5 peratus) dan pengguna eKerajaan (92.9 peratus) juga sangat berminat untuk menggunakan eKerajaan di masa depan. Namun demikian hanya 72.0 peratus dikalangan mereka yang bukan pengguna internet dan 77.0 peratus mereka yang bukan pengguna eKerajaan berminat untuk menggunakan eKerajaan di masa depan.

Walaupun sebahagian besar responden secara keseluruhan berminat untuk menggunakan eKerajaan dimasa depan, hasrat untuk meningkatkan penggunaan eKerajaan adalah pada tahap sederhana (Min Skor 4.8). Hanya pengguna eKerajaan (Min Skor 5.04) dan responden luar bandar (Min skor 5.22) mempunyai hasrat pada tahap yang tinggi. Mereka yang bukan pengguna internet mempunyai minat pada tahap yang sederhana tetapi pada tahap min skor 3.88.

Pengalaman Penggunaan Aplikasi Dalam Talian

Pengalaman penggunaan aplikasi dalam talian dilihat dari segi pengalaman menggunakan perkhidmatan perbankan dalam talian dan pengalaman menggunakan perkhidmatan eKerajaan. Perkhidmatan perbankan dalam talian di Malaysia agak maju. Perkhidmatan meliputi bukan sahaja mencapai maklumat tetapi juga membuat pelbagai transaksi. Ini bermakna mereka yang mempunyai keupayaan untuk menggunakan perbankan dalam talian juga sepatutnya berkeupayaan untuk menggunakan perkhidmatan eKerajaan. Kajian kami mendapati secara umum hanya 43.5 peratus daripada responden ada menggunakan perkhidmatan perbankan dalam talian. Seramai 47.3 peratus mereka yang berada dikawasan bandar dan 37.3 peratus mereka diluar bandar ada menggunakan perbankan dalam talian (Jadual 5).

Perkhidmatan eKerajaan di Malaysia juga telah mencapai kemajuan sehingga kepada tahap melakukan transaksi. Namun sebahagian besar agensi awam masih belum menawarkan perkhidmatan transaksi. Kajian kami menunjukkan walaupun tahap penggunaan eKerajaan agak tinggi, tetapi jenis penggunaan masih bertumpu kepada aplikasi yang mudah seperti pendaftaran dan permohonan, semakan dan aduan (Jadual 6). Perkhidmatan yang melibatkan transaksi contohnya pembayaran cukai pendapatan (16.2 peratus) masih lagi kurang digunakan.

Bagaimana Hendak Meningkatkan Kesedaran dan Penggunaan eKerajaan Dikalangan Bukan Pengguna Internet dan Bukan Pengguna eKerajaan?

Kajian kami menunjukkan bahawa tahap kesedaran mengenai eKerajaan dikalangan bukan pengguna internet (56.0 peratus) dan bukan pengguna eKerajaan (74.0 peratus) adalah agak rendah. Berikutan itu adalah perlu usaha untuk meningkatkannya dilaksanakan. Sebelum mencadangkan strategi untuk

meningkatkan kesedaran dan penggunaan eKerajaan dikalangan mereka ini, kertas ini akan melihat apakah halangan untuk menggunakan eKerajaan (Jadual 7).

Jadual 7 menunjukkan diantara halangan utama kedua-dua golongan ini ialah: Tiada liputan capaian internet, Kos perkhidmatan internet yang tinggi, Tidak mahir menggunakan eKerajaan, Tiada pendedahan mengenai eKerajaan, Lebih selesa menggunakan perkhidmatan kaunter. Halangan-halangan lain didapati pada tahap sederhana.

Halangan-halangan yang dihadapi didapati berkait rapat samada dengan program kerajaan untuk meningkatkan kesedaran dan penggunaan eKerajaan atau sistem eKerajaan (Jadual 8).

Apakah Program Sokongan eKerajaan Yang Diketahui Oleh Rakyat?

Kerajaan sebenarnya telah pun melaksanakan beberapa program untuk meningkatkan kesedaran dan penggunaan eKerajaan. Namun demikian tidak semua golongan yang bukan pengguna internet dan bukan pengguna eKerajaan mengetahui mengenainya (Jadual 9).

Kertas ini mencadangkan adalah perlu untuk memadankan halangan yang dihadapi oleh golongan responden dengan program ICT Kerajaan yang sedia ada sebelum mencadangkan strategi untuk mengatasi halangan yang dihadapi. Jadual 10 dan Jadual 11 menunjukkan padanan yang dibuat dari perspektif golongan yang bukan pengguna internet dan golongan bukan pengguna eKerajaan

Memang benar kerajaan telah melaksanakan berbagai program, tetapi tidak semua golongan sasar program mengetahui mengenai program tersebut. Ini bermakna program berkenaan masih diperlukan namun demikian strategi pelaksanaannya perlu lebih menepati kumpulan sasaran yang memerlukannya.

Bagi halangan yang berkaitan dengan sistem-sistem eKerajaan pula sistem-sistem perlu dibina supaya dapat memudahkan pengguna. Ini memerlukan penggunaan pendekatan berpusatkan rakyat dalam membina sistem-sistem eKerajaan. Selain itu adalah perlu sistem-sistem dinilai dari segi kepuasan pengguna melalui penilaian yang kerap supaya hasilnya dijadikan input untuk pembaikan dan peningkatan sistem.

Secara umum untuk meningkatkan kesedaran dan penggunaan ialah melalui program-program khusus kerajaan dan strategi meningkatkan kualiti dan prestasi sistem-sistem perkhidmatan dalam talian.

Cadangan Untuk Meningkatkan Kesedaran dan Penggunaan eKerajaan

Meningkatkan kesedaran dan penggunaan eKerajaan dikalangan mereka yang bukan pengguna internet bermakna perlu memastikan mereka mempunyai capaian internet dan seterusnya menggalakkan mereka menggunakan eKerajaan. Meningkatkan kesedaran dan penggunaan eKerajaan dikalangan yang bukan pengguna eKerajaan perlu melihat samada mereka sudah mencapai internet atau belum. Sekirangan belum, kemudahan capaian internet perlu diberikan. Setelah mempunyai capaian internet mereka ini perlu diberi galakan dan kemudahan untuk menggunakan eKerajaan.

Syarat mesti untuk menggunakan eKerajaan ialah mempunyai capaian internet. Namun demikian tidak semua mereka yang mempunyai capaian internet juga adalah pengguna eKerajaan. Kajian kami menunjukkan hanya 90.9 peratus daripada pengguna internet yang menggunakan eKerajaan. Ini menunjukkan program ICT kerajaan yang bertujuan untuk memberi kemudahan internet sahaja tidak mencukupi untuk meningkatkan penggunaan eKerajaan. Ia perlu disokong oleh program-program meningkatkan kesedaran, keupayaan dan minat untuk menggunakan eKerajaan.

Terdapat beberapa cadangan kemudahan yang dicadangkan oleh mereka yang bukan pengguna internet (Jadual 12)

Bagaimana Hendak Menggalakkan Penggunaan Yang Berterusan?

Walaupun secara umumnya tahap kesedaran dan penggunaan eKerajaan dikalangan rakyat Selangor adalah tinggi, kajian ini berpandangan bahawa perlu ada usaha dilakukan oleh Kerajaan untuk memastikan penggunaan tersebut akan berterusan iaitu dimana pengguna akan berterusan menggunakan eKerajaan dan juga pengguna meningkatkan peringkat perkhidmatan yang diberikan daripada perkhidmatan yang mudah kepada perkhidmatan yang lebih canggih. Contohnya meningkatkan penggunaan dari segi jenis penggunaan pencarian maklumat, muat-turun borang dan menghantar permohonan kepada transaksi.

Untuk memastikan penggunaan yang berterusan disamping menyediakan program ICT yang dapat mengurangkan halangan yang dihadapi oleh rakyat untuk menggunakan eKerajaan, agensi Kerajaan juga perlu berterusan meningkatkan kualiti sistem sedia ada.

Untuk meningkatkan dan menambah perkhidmatan dari perkhidmatan yang mudah kepada pelbagai perkhidmatan yang canggih. Agensi Kerajaan perlu ada perancangan dan pelaksanaan penambahan perkhidmatan yang boleh diberikan melalui perkhidmatan eKerajaan secara berterusan.

KESIMPULAN

Tahap kesedaran dan penggunaan eKerajaan di Selangor agak tinggi. Selangor merupakan diantara negara yang maju di Malaysia dari segi kemudahan infrastruktur teknologi maklumatnya. Tahap pendidikan penghuninya juga tinggi dan terdedah kepada berbagai program ICT kerajaan berbanding dengan negeri-negeri lain yang kurang maju. Namun demikian dari segi penggunaan sebahagian besar masih aplikasi yang mudah seperti pencarian maklumat, muat turun borang, menghantar permohonan, semakan maklumat dan aduan. Penggunaan yang melibatkan transaksi terutama transaksi pembayaran masih kecil bilangannya. Malaysia kini telah berada dipermulaan tahap yang maju dalam pembangunan eKerajaan. Pada peringkat ini rakyat perlu bersedia untuk mengambil faedah dari kemajuan dalam teknologi eKerajaan. Begitu juga pihak sektor awam sebagai pemberi perkhidmatan perlu meningkatkan sistem-sistem yang berpusatkan rakyat. Oleh kerana masih terdapat lagi rakyat yang tidak berupaya untuk menggunakan sistem yang mudah, berbagai program ICT kerajaan perlu terus dilaksanakan seiring dengan sistem-sistem eKerajaan supaya dapat meningkatkan keupayaan dan minat rakyat untuk menggunakan eKerajaan.

RUJUKAN

- Ahmad, M. & Othman, R. (2006). Implementation of Electronic Government In Malaysia: The Status and potential for better service to public, *Public Sector ICT Management Review*, 2-10.
- Akther, M. S., Onishi, T., Kidokoro, T. (2009). Demand Analysis of E-Government In Developing Countries, Available Online: <http://miha2.ef.uni-lj.si/cost298/gbc2009-proceedings/papers/P032.pdf>
- Dorasamy, M. & Kaliannan, M. (2008). Providing Government Services Online: An Empirical Survey of E-Government At Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ), *Public Sector ICT Management Review*, Vol.2. No.1, pp. 22-28.
- European Commission. (2009). Sustainable development - Good governance, EUROSTAT. Available Online: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Sustainable_development_-_Good_governance
- Mohamed Farouk, F. & Kalid, K, S. (2005). The Awareness of Electronic Government from the Malaysian Perspective, *Prosiding Seminar Kebangsaan E-Komuniti 2005*. UKM 6-7 Disember. 2005. Putrajaya.
- Choudrie, J. & Dwivedi, Y. (2005). A Survey of Citizens' Awareness and Adoption of E-Government Initiatives, The 'Government Gateway': A United Kingdom Perspective, *eGovernment Workshop '05 (eGOV05)*, September 13 2005, Brunel University, West London UB8 3PH, UK
- Kaliannan, M. & Awang, H. (2010). Adoption and Use of E-Government Services: A Case Study on E-Procurement in Malaysia. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, Issue 1, Volume 7, January 2010, pp. 1-10
- Kumar, R. & Best, M. L. (2006). Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned from Tamil Nadu, India, *The Information Society*, 22: 1-12,
- Oxford Internet Institute (OII). (2006). *Breaking Barriers to eGovernment: Overcoming Obstacles to Improving European Public Service*. Online Survey of Barriers to eGovernment Draft Report. University of Oxford. Available Online: http://www.egovbarriers.org/?view=project_outputs
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM). (2010a). Household use of the Internet Survey 2005.
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM). (2010b). Household use of the Internet Survey 2006
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM). (2010c). Household use of the Internet Survey 2008.

JADUAL 1: Penggunaan Internet di Rumah Mengikut Kawasan Bandar dan Luar Bandar

Tahun	Bandar (%)	Luar Bandar (%)
2005	88.0	12.0
2006	82.0	18.0
2008	85.0	14.0

Sumber: SKMM,2010

JADUAL 2: Tahap Kesedaran Terhadap eKerajaan di Kalangan Berbagai Kategori Rakyat Di Selangor

Kategori Rakyat	Peratus
Pengguna Internet	93.4
Bukan Pengguna Internet	56.0
Bandar	92.9
Luar Bandar	93.3
Pengguna eKerajaan	95.3
Bukan Pengguna eKerajaan	74.0
Keseluruhan	93.1

JADUAL 3: Tahap Penggunaan eKerajaan Mengikut Kategori Responden

	Pengguna Internet	Bukan Pengguna Internet	Bandar	Luar Bandar	Pengguna eKerajaan	Bukan Pengguna eKerajaan	Keseluruhan Responden
Penggunaan eKerajaan	90.9 %	52.0%	90.48	89.00	100.0%	0.0%	89.9%
Berminat untuk menggunakan eKerajaan di masa depan	91.8%	52.0%	92.4%	89.5%	92.9%	77.0%	91.3%
*Berhasrat untuk meningkatkan penggunaan eKerajaan	Min skor = 4.83 (sederhana)	Min skor=3.88 (Sederhana)	Min skor 4.90 (Sederhana)	Min skor =5.22 (Sangat setuju)	Min skor =5.04 (sangat bersetuju)	Min skor = 4.86 (sederhana)	Min skor = 4.8 (Sederhana)

Petunjuk:* Diukur menggunakan Skala Likert 1 – 7, dimana 1-3 =sangat tidak bersetuju, 3-5 =sederhana, 5-7 = sangat bersetuju

JADUAL 4: Tahap Penggunaan eKerajaan Di Kalangan Pengguna Internet dan Pengguna eKerajaan Mengikut Bandar dan Luar Bandar

	Pengguna Internet (n=968)	Pengguna eKerajaan (n=893)
Bandar	62.9 % (609 orang)	62.8% (561 orang)
Luar Bandar	37.1%(359 orang)	37.2% (332 orang)

JADUAL 5: Penggunaan Perbankan Dalam Talian Mengikut Kategori Responden

Kategori Responden	Peratus
Pengguna internet	44.1%
Bukan Pengguna Internet	20.0%
Pengguna eKerajaan	45.8%
Bukan Pengguna eKerajaan	23.0%
bandar	47.3%
Luar bandar	37.3%

JADUAL 6: Kategori Perkhidmatan Dalam Talian Yang Digunakan Oleh Beberapa Kategori Responden

Kategori Perkhidmatan	Perkhidmatan eKerajaan yang pernah Digunakan	Peratus Penggunaan Mengikut Kategori Pengguna						
		Jumlah	I	BI	PeK	BeK	Bdr	L Bdr
Pendaftaran dan Permohonan	Pendaftaran pembayar cukai/penghantaran borang nyata cukai pendapatan	23.4	23.5	8.0	26.0	-	22.4	24.9
	Permohonan dan penyemakan jawatan dalam perkhidmatan awam (SPA)	41.6%	42.3	16.0	46.2	-	44.0	37.5
	Permohonan ke Institut Penajian Tinggi Awam	50.5%	51.1	24.0	56.1	-	53.1	46.1
	Permohonan ke sekolah asrama penuh/vokasional/teknik/pra universiti/matrikulasi		31.7	8.0	34.6	-	32.3	29.2
	Permohonan pembiayaan pendidikan (JPA) dan (PTPTN)	37.8	38.5	8.0	42.0	-	41.8	31.1
	Permohonan gantian mykad	11.4	11.3	16.0	12.7	-	12.3	9.9
	Pembaharuan dokumen perjalanan	7.4 %	7.3	8.0	8.2	-	9.0	4.6
	Pendaftaran peringatan saman PDRM/Pembayaran saman	29.7%	30.1	16.0	33.0	-	29.5	30.0
	Pembaharuan permit kerja pembantu rumah	4.7%	4.8	4.0	5.3	-	5.8	2.9
Semakan	Semakan/pembetulan maklumat daftar pengundi	25.5	25.7		28.3	-	25.5	25.5
	Semakan penyata pencen/status permohonan persaraan	4.9%	11.3	12.0	5.5	-	5.2	4.6
Aduan	Aduan terhadap agensi-agensi awam(Biro Pengaduan Awam)	9.6%	9.6	8.0	10.6	-	8.4	11.5
Transaksi	Pembayaran cukai pendapatan	16.2%	16.4	8.0	18.0	-	14.8	18.5
	Semakan dan pembayaran cukai taksiran(cukai pintu)	11.2%	11.3	8.0	12.4	-	10.5	12.3

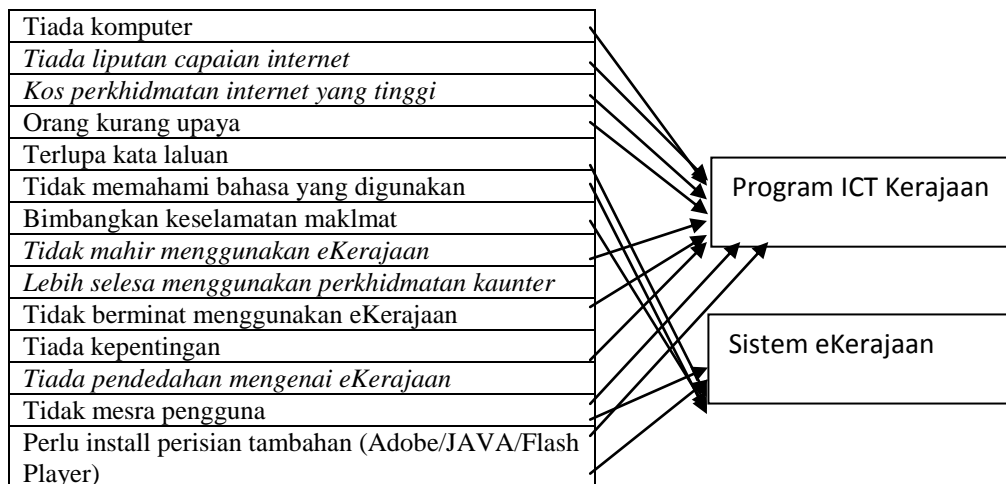
JADUAL 7: Halangan Penggunaan eKerajaan Dari Pandangan Bukan Pengguna Internet dan Bukan Pengguna eKerajaan

Item	Min Skor Bukan Pengguna Internet	Min Skor Bukan Pengguna eKerajaan
Tiada komputer	4.77	4.82
<i>Tiada liputan capaian internet</i>	5.17 *	5.01 *
<i>Kos perkhidmatan internet yang tinggi</i>	5.07	5.02 *
Orang kurang upaya	4.57	3.89
Terlupa kata laluan	4.29	3.77
Tidak memahami bahasa yang digunakan	3.93	3.88
Bimbangkan keselamatan maklmat	4.90	4.75
<i>Tidak mahir menggunakan eKerajaan</i>	5.10	5.11 *
<i>Lebih selesa menggunakan perkhidmatan kaunter</i>	5.13 *	5.46 *
Tidak berminat menggunakan eKerajaan	4.75	4.23
Tiada kepentingan	4.62	3.94

<i>Tiada pendedahan mengenai eKerajaan</i>	5.51 *	4.85
Tidak mesra pengguna	4.96	4.18
Perlu install perisian tambahan (Adobe/JAVA/Flash Player)	5.53 *	4.34

Petunjuk: Skala Likert 1-7: Min Skor 1-3 = sangat tidak setuju; 3-5 = sederhana; 5-7 =sangat setuju.

JADUAL 8: Menunjukkan perkaitan antara halangan –halangan dengan program kerajaan dan sistem-sistem eKerajaan



JADUAL 9: Peratus Mereka Yang Mengetahui Program ICT Kerajaan

Program ICT Kerajaan	% yang Mengetahui Mengenainya		
	Bukan Pengguna Internet	Bukan Pengguna eKerajaan	Keseluruhan
Pakej Jalur Lebar	32.0%	22.0%	47.4%
Perlepasan cukai	8.0%	8.0%	15.6 %
Pinjaman pembelian	4.0%	12.0%	20.6 %
Notebook Percuma untuk pelajar dari keluarga berpendapatan bawah RM3000	40.0%	30.0%	52.1 %
Pusat internet Desa/Capaian Awam	8.0%	21.0%	37.5 %
Bengkel penggunaan eKerajaan percuma	8.0%	5.0%	13.7 %
Minggu promosi eKerajaan	0.0%	6.0%	10.0 %

JADUAL 10: Pemandangan Halangan Yang Dihadapi oleh Bukan Pengguna Internet dengan Program ICT sedia ada dan cadangan.

Halangan Penggunaan eKerajaan	Min Skor	Program ICT Kerajaan Sedia ada	Cadangan
Halangan utama			
Tiada liputan capaian internet,	5.17	Pakej Jalur Lebar	
Kos perkhidmatan internet yang tinggi,	5.07	Pakej Jalur Lebar	
		Pusat internet Desa/Capaian Awam	
Tidak mahir menggunakan eKerajaan,	5.10	Bengkel penggunaan eKerajaan percuma	
Tiada pendedahan mengenai eKerajaan,	5.51	Minggu promosi eKerajaan	

Lebih selesa menggunakan perkhidmatan kaunter	5.13		Cadangan: Meningkatkan keselesaan dalam menggunakan eKerajaan dengan nilai tambah
Perlu install perisian tambahan (Adobe/JAVA/Flash Flyer)	5.53		-Kemahiran komputer -Bantuan maklumat kepada pengguna
Halangan sederhana			
Tiada komputer	4.77	Pinjaman pembelian	
		Notebook Percuma untuk pelajar dari keluarga berpendapatan bawah RM3000	
Orang kurang upaya	4.57	-	
Terlupa kata laluan	4.29		Sistem bantuan mengingatkan katalaluan
Bimbang keselamatan maklumat	4.90	-	Sistem keselamatan
Tidak berminat menggunakan eKerajaan	4.75	?	Mengiklankan kebaikan/kemudahan/faedah eKerajaan
Tiada kepentingan	4.62	?	-Program kesedaran
Tidak mesra pengguna	4.96	?	-perbaiki sistem berterusan -feedback dari pengguna berterusan
Halangan sederhana peringkat rendah			
Tidak memahami bahasa yang digunakan	3.93	Bahasa Malaysia	

JADUAL 11: Pemandaran Halangan Yang Dihadapi oleh Bukan Pengguna eKerajaan dengan Program ICT sedia ada dan cadangan.

Halangan Penggunaan eKerajaan	Min Skor	Program ICT Kerajaan Sedia ada	Cadangan
Halangan utama			
Tiada liputan capaian internet,	5.01	Pakej Jalur Lebar	
Kos perkhidmatan internet yang tinggi,	5.02	Pakej Jalur Lebar	
		Pusat internet Desa/Capaian Awam	
Tidak mahir menggunakan eKerajaan,	5.11	Bengkel penggunaan eKerajaan percuma	
Lebih selesa menggunakan perkhidmatan kaunter	5.46		Cadangan: Meningkatkan keselesaan dlm menggunakan eKerajaan dengan nilai tambah
Halangan sederhana			
Tiada komputer	4.82	Pinjaman pembelian	
		Notebook Percuma untuk pelajar dari keluarga berpendapatan bawah RM3000	
Tiada pendedahan mengenai eKerajaan,	4.85	Minggu promosi eKerajaan	
Perlu install perisian tambahan (Adobe/JAVA/Flash Flyer)	4.34		-Kemahiran komputer -Bantuan maklumat kepada pengguna
Bimbang keselamatan maklumat	4.75	-	Sistem keselamatan

Tidak berminat menggunakan eKerajaan	4.23	?	Mengiklankan kebaikan/kemudahan/faedah eKerajaan
Tidak mesra pengguna	4.18	?	-perbaiki sistem berterusan -feedback dari pengguna berterusan
Halangan sederhana peringkat rendah			
Tidak memahami bahasa yang digunakan	3.88	Bahasa Malaysia	
Orang kurang upaya	3.89	-	
Terlupa kata laluan	3.77		Sistem bantuan mengingatkan katalaluan
Tiada kepentingan	3.94	?	-Program kesedaran

JADUAL 12: Cadangan Kemudahan Yang Diperlukan Oleh Mereka Yang Bukan Pengguna Internet dan Bukan Pengguna eKerajaan

Kemudahan Yang diperlukan	% cadangan oleh bukan pengguna internet	Halangan Yang Dihadapi	% Cadangan oleh bukan pengguna eKerajaan	Halangan Yang Di hadapi
eKiosk	24.0%	Berkaitan internet	42.0	Berkaitan internet
Pusat jalur lebar	36.0%		38.0	
Pusat Internet Desa	44.0%		52.0	
Medan Info Desa	32.0		35.0	
Perpustakaan	28.0%		33.0	
Pusat Maklumat Rakyat	40.0%		34.0	
Pusat Komuniti IT	36.0%		39.0	
Kampung WIFI	40.0%		50.0	
Lain-lain	0.0		7.0	